

Partie 4 – Répondre aux questions et aux préoccupations des résidents

Alors que je poursuis ma série d'informations sur la transition du programme de la Boîte bleue en Ontario, une autre question importante se pose :

Si un résident éprouve un problème avec la collecte du recyclage en bordure de rue, à qui doit-il s'adresser ?

Lors de la réunion du Conseil municipal du 15 juin, un conseiller a demandé comment le personnel de la Ville répondrait aux plaintes des résidents une fois la collecte du recyclage en bordure de rue mise en œuvre. Le directeur des Travaux publics a indiqué que la Ville dirigerait les résidents vers **Circular Materials**, l'organisme responsable de l'administration du programme de la Boîte bleue de l'Ontario.

Cette réponse est compréhensible puisque, dans le cadre du modèle de responsabilité des producteurs de l'Ontario, des organismes comme Circular Materials sont responsables de l'exploitation du programme résidentiel de la Boîte bleue et de l'octroi des contrats de collecte.

Qui est responsable de quoi ?

Circular Materials ou son entrepreneur de collecte

-  Collecte du recyclage manquée
-  Bac de recyclage non-vidé
-  Bac de recyclage endommagé (lorsqu'il est fourni dans le cadre du programme)
-  Questions concernant les matières recyclables acceptées
-  Conduite du personnel de collecte
-  Avis répétés de contamination des matières recyclables

Ville d'Iroquois Falls

-  Problèmes liés à la collecte des ordures ménagères
-  Application du règlement municipal sur les déchets
-  Dépôts illégaux de déchets
-  Politiques municipales relatives à la collecte des déchets

Comment le processus fonctionne habituellement

Dans les municipalités qui ont déjà effectué la transition vers le programme de la Boîte bleue de l'Ontario, le processus se déroule généralement comme suit :

1. Un résident signale une collecte de recyclage manquée ou un autre problème de service directement à Circular Materials au moyen de son site Web, de son service téléphonique à la clientèle ou de son portail de signalement en ligne.

2. Circular Materials enregistre la plainte et la transmet à l'entreprise responsable de la collecte.
3. L'entrepreneur examine la situation et, lorsque cela est justifié, revient effectuer la collecte, souvent dans un délai d'un ou deux jours ouvrables.
4. Circular Materials assure le suivi des plaintes et du rendement de l'entrepreneur afin de veiller au respect des normes de service.

Où se situe le rôle de la Ville?

Une fois que la Ville ne sera plus responsable de l'exploitation du programme de la Boîte bleue, les résidents continueront souvent à communiquer d'abord avec le bureau municipal.

Pour cette raison, je crois que la Ville devrait continuer à jouer un rôle important en:

- Veillant à ce que le personnel dispose de l'information nécessaire pour fournir aux résidents les coordonnées appropriées de Circular Materials.
- Rencontrant Circular Materials afin d'examiner les niveaux de service et de cerner les préoccupations.
- Présentant au Conseil des mises à jour sur les problèmes récurrents et le rendement global du programme.

Autrement dit, même si la Ville n'exploitera plus le programme de recyclage, il est impératif que les niveaux de service attendus soient respectés par les administrateurs du programme.

Que devrait envisager Iroquois Falls?

Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau programme, je crois que le Conseil devrait envisager de demander une **entente officielle sur les niveaux de service** ou un **protocole de communication** avec Circular Materials précisant clairement :

- Qui reçoit les plaintes des résidents.
- Les délais de réponse attendus.
- Les procédures à suivre en cas de collecte manquée.
- Les procédures d'escalade pour les problèmes non résolus.
- Des rencontres régulières entre les Travaux publics et Circular Materials.

Le fait de documenter clairement ces attentes favorise l'imputabilité et donne aux résidents l'assurance que leurs préoccupations seront traitées rapidement.

Mettre notre communauté d'abord, c'est bien plus que simplement diriger les résidents vers un autre organisme. C'est s'assurer qu'il existe un processus clair, une communication efficace et

une collaboration continue afin que les résidents reçoivent le niveau de service auquel ils s'attendent et qu'ils méritent.

#Michelle4Maire #Clarté #MettreNotreCommunautéDAbord #VousTenirInformés

Sources

Les renseignements présentés dans cette publication sont fondés sur des informations accessibles au public provenant de :

- Réunion du Conseil municipal d'Iroquois Falls (15 juin 2026) concernant la mise en œuvre de la collecte du recyclage en bordure de rue.

Références

Gouvernement de l'Ontario

- Loi de 2016 sur la récupération des ressources et l'économie circulaire
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/16r12>
- Règlement de l'Ontario 391/21 – Boîte bleue
<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/210391>

Circular Materials

- Programme de la Boîte bleue de l'Ontario
<https://www.circularmaterials.ca/ontario>
- Trouver votre calendrier de collecte / Signaler une collecte manquée
<https://www.circularmaterials.ca/ontario/resident>

Remarque : Cette série vise à fournir aux résidents des renseignements factuels sur le programme de la Boîte bleue de l'Ontario, fondés sur la législation provinciale, les renseignements publiés par Circular Materials et les informations municipales accessibles au public. Les recommandations et opinions exprimées sont les miennes et sont proposées à titre de suggestions de réflexion en fonction de mon expérience.